

Netcomm e Remedia presentano il primo studio sull'utilizzo e la divulgazione del servizio 1 contro 1 nella vendita a distanza di AEE

Il 90% dei siti analizzati evidenzia una lacuna informativa

Milano, 14 ottobre 2015 - Gli operatori delle vendite online di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche sono in netto ritardo nell'offrire ai propri clienti servizi adeguati di ritiro dei vecchi apparecchi equivalenti (RAEE) in modalità uno contro uno. È quanto emerge dalla ricerca presentata oggi da Netcomm e Remedia durante il workshop "E-commerce e il ritiro 1 contro 1 delle apparecchiature elettroniche. Rischio sanzionatorio o opportunità di business?" a Milano.

Remedia – fra i principali Sistemi Collettivi italiani no-profit per la gestione eco-sostenibile dei RAEE, dei rifiuti da pile e accumulatori esausti – e Netcomm – il Consorzio del commercio elettronico italiano – hanno analizzato 150 siti di e-commerce che vendono apparecchiature elettroniche sul mercato italiano e che rappresentano più del 70% del valore economico del settore, evidenziando una lacuna informativa nel 90% dei casi.

Secondo la normativa (D.Lgs. 49/2014), il consumatore che acquista un prodotto online ha il diritto di avvalersi della restituzione gratuita di un vecchio prodotto equivalente. Di conseguenza, il distributore che vende attraverso online deve organizzarsi per offrire gratuitamente questo servizio al consumatore.

*"L'e-commerce è ormai diventato normalità per i consumatori italiani: sono circa 17 milioni gli acquirenti che negli ultimi tre mesi hanno effettuato un acquisto su Internet, facendo registrare un tasso di crescita delle vendite online a doppia cifra nell'ultimo anno, come nei precedenti tre. È un mercato che stimiamo valga circa 15 miliardi di euro e l'informatica e l'elettronica di consumo ne rappresentano il 13%", spiega **Roberto Liscia, Presidente di Netcomm**. "Anche se il mercato sta evolvendo velocemente, le aziende sono rimaste ad uno stato iniziale per quanto riguarda l'1 contro 1 e, oltre a rischiare di incorrere in sanzioni o annullamenti dei contratti di vendita, sono in ritardo nell'offrire al consumatore un servizio efficiente con notevoli lacune dal punto di vista informativo".*

*"Il quadro che emerge dallo studio non è certamente positivo; siamo convinti che la situazione non dipenda soltanto da negligenza, ma anche da una mancanza di informazioni effettive sugli adempimenti da rispettare", dichiara **Walter Rebosio, Presidente di Remedia**. "È fondamentale che le aziende facciano un grande sforzo per sfruttare al meglio il potenziale di questo settore. Un mercato così in crescita come quello dell'e-commerce può rappresentare un traino importante per il conseguimento degli obiettivi di raccolta che prevedono tassi di raccolta superiori all'85% dei RAEE generati o il 65% dell'immesso sul mercato entro il 2019".*

I siti di e-commerce oggetto dello studio sono stati analizzati, facendo emergere i seguenti risultati:

Informazioni agli utenti

- Nel 90% dei casi analizzati, la normativa RAEE, e in particolare l'argomento 1 contro 1, risulta ancora poco diffusa e pubblicizzata.
- L'81% dei siti analizzati non fornisce informazioni sulla gestione 1 contro 1 nemmeno nelle pagine interne.
- Una volta avviato il processo di acquisto, il 45,3% non fornisce o esprime chiaramente l'informazione relativa alla possibilità di avvalersi del ritiro 1 contro 1. Solo il 6,7% offre con chiarezza e automatismo questa opportunità.
- Nel 79,3% dei casi, non viene comunicato che il servizio 1 contro 1 è totalmente gratuito. Nel 12,7% la gratuità è indicata nell'informativa e ripetuta nell'atto di acquisto.

Servizio agli utenti

- Nell'82% dei siti analizzati il servizio di ritiro 1 contro 1 non risulta presente; il 4% vincola questa possibilità alla consegna con technical courier o con specifiche caratteristiche.
- Nell'8% dei casi sono presenti vincoli o condizioni particolari per usufruire del ritiro 1 contro 1.

Modalità di ritiro

- Solo nel 9,3% dei casi il ritiro 1 contro 1 non comporta oneri aggiuntivi (nell'85,4% il servizio non è presente).
- Il 6,7% dei casi parla di luoghi di raggruppamento o convenzionati assimilabili per il cliente all'esperienza di acquisto dei punti vendita. Nel 2,6% esistono, ma risulta chiaro che ci saranno oneri aggiuntivi a quanto previsto in una vendita tradizionale. Il rimanente 90,7% non cita tale possibilità.
- Solo nel 3% dei casi si parla di RAEE nell'operazione di recesso, nello 0,7% viene segnalata una possibile trattenuta economica se il servizio 1 contro 1 risulta già erogato. Nel 96,6% dei siti analizzati non è possibile trovare rimando al materiale già ritirato con l'1 contro 1.

Informazioni generali

- Nel 20,7% dei casi i produttori di AEE per i siti che effettuano importazioni dall'estero sono iscritti al Registro AEE, ma solo l'8,7% ne parla esplicitamente.
- Quasi nel 20% dei casi la ragione sociale collegata al sito e-commerce risulta iscritta all'Albo Gestori Ambientali in categoria 3 bis.

Per favorire il percorso di miglioramento delle aziende di e-commerce, Remedia e Netcomm hanno realizzato la "Guida RAEE-Commerce – il Commercio elettronico e la Normativa RAEE".

Netcomm, inoltre, implementerà la check list per l'ottenimento del Sigillo, integrando punti per la rispondenza del sito al ritiro RAEE 1 contro 1, in modo da sensibilizzare le aziende al raggiungimento della conformità normativa e permettere loro di proporre ai propri clienti un servizio in grado di aumentare il livello di fidelizzazione e la qualità complessiva dell'esperienza d'acquisto.

ReMedia è tra i principali Sistemi Collettivi italiani per la gestione eco-sostenibile di tutte le tipologie di RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), pile e accumulatori. Nato nel 2005 grazie alla volontà di 44 aziende leader nel settore dell'Elettronica di Consumo e dell'ICT il Consorzio conta oggi oltre 1000 iscritti e rappresenta, per quota di mercato e struttura, un punto di riferimento nella gestione dei RAEE. Oltre ad essere senza scopo di lucro, il Consorzio è certificato ISO 9000 e ISO 14000, una ulteriore garanzia di trasparenza e serietà nei confronti dei consorziati, dei partner e dei consumatori.

Per maggiori informazioni www.consorzioremedia.it

Per ulteriori informazioni stampa

REMEDIA Fabrizia Gasperini tel. 02 34594611	BUSINESS PRESS Cinzia Sartori cinzias@bpress.it - tel. 02 72585.1 - 393 9794732 M. Beatrice Caputo beatricec@bpress.it - tel. 02 72585.1
--	---

Netcomm - Il Consorzio del Commercio Elettronico Italiano è stato costituito l'8 settembre 2005, ma le sue origini risalgono agli albori del commercio elettronico in Italia. Gli obiettivi sono: promuovere le iniziative che possono contribuire alla conoscenza e alla diffusione delle tematiche, dei servizi e delle tecnologie connesse al commercio elettronico; stimolare la collaborazione delle imprese e degli imprenditori del settore, rappresentandoli nei rapporti con le istituzioni a livello nazionale, comunitario e internazionale; definire standard di qualità dei servizi offerti dagli operatori e-commerce; operare presso i media per una corretta comunicazione; operare a favore del settore in termini di aspetti legali e fiscali, diritto di autore, sicurezza e tutto quanto faciliti lo sviluppo di un mercato digitale.

Maggiori informazioni: www.consorzionetcomm.it

Ufficio stampa NETCOMM:

Mirandola Comunicazione

netcomm@mirandola.net

Tel.: 0524/574708 - 366/3714891 - 348/2509895